



# Ekspektasi Pemustaka Terhadap Produk dan Layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan Universitas Gadjah Mada<sup>1</sup>

## Abstrak

Layanan perpustakaan akan selalu berhubungan dengan espektasi pemustaka terhadap produk dan pelayanan. Tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan sangat bergantung kepada sejauh mana harapan pemustaka tersebut terpenuhi atau puas terhadap penyelenggaraan perpustakaan yang diberikan. Perpustakaan UGM khususnya layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala berupaya menyediakan produk dan jasa layanan, guna memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Ketika telah berkomitmen atau berfokus kepada pemustaka (*user oriented*), maka mengetahui ekspektasi mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan menjadi masalah penting yang sangat menarik untuk untuk dikaji lebih lanjut. Untuk itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh Unit Referensi dan Terbitan Berkala. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada 8 pemustaka pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala sebagai informannya. Uji triangulasi sumber dilakukan untuk menentukan keabsahan data, melalui wawancara yang dilakukan kepada narasumber penelitian yang dianggap paling mengetahui terkait unit yang diteliti, dokumentasi, dan observasi yang dilakukan di lokasi penelitian. Sedangkan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi pemustaka lebih tinggi daripada produk dan layanan yang telah disediakan Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM. Demikian juga terhadap jasa layanan secara keseluruhan memerlukan pengelolaan koleksi yang lebih baik, sehingga koleksi yang tersedia mudah diakses dan ditemu kembali. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka mempunyai ekspektasi yang tinggi atas produk dan layanan yang diberikan oleh Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Pemustaka, ekspektasi pemustaka, layanan referensi dan terbitan berkala*

## Pendahuluan

Peningkatan kinerja birokrasi pelayanan publik telah menjadi wacana sampai saat ini. Tuntutan masyarakat terhadap penyedia layanan telah menempatkan publik pada posisi yang kuat atas hak-hak yang dapat mereka peroleh ketika berhubungan dengan birokrasi pelayanan publik (Subarsono, 2006). Salah satu penyelenggara

dan penyedia pelayanan publik adalah perpustakaan yang bertugas mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberikan layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan (Departemen Pendidikan Nasional, 2004). Sebagai salah satu lembaga pelayanan, perpustakaan perlu lebih mengedepankan pada pemberian pelayanan yang baik kepada pemustakanya

<sup>1</sup> Makalah Hibah Penelitian Perpustakaan UGM tahun 2018, pernah dipresentasikan pada acara Presentasi Hasil Hibah Penelitian Perpustakaan, 21 Agustus 2018

<sup>2</sup> Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM)

<sup>3</sup> Pustakawan Ahli Madya Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM)

(Mardiastuti, 2011: 3). Tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan sangat bergantung kepada sejauh mana harapan pemustaka tersebut terpenuhi atau puas terhadap penyelenggaraan perpustakaan yang diberikan.

Mencari tahu apa yang diinginkan pemustaka merupakan sebuah proses yang rumit, melibatkan berbagai faktor, meliputi (Kaushik, 2013: 55):

1. Kualitas produk, dalam hal ini meliputi jenis-jenis produk pelayanan dan peningkatan kualitas produk pelayanan perpustakaan yang diberikan.
2. Kualitas pelayanan, dalam hal ini meliputi kualitas pustakawan atau petugas perpustakaan dalam memberikan jenis-jenis pelayanan perpustakaan.
3. Pemustaka, meliputi jenis pemustaka yang berkunjung, bagaimana kepuasan mereka, dan apa saja yang mereka butuhkan pada saat mengakses perpustakaan.

Ketiga faktor tersebut berperan penting dalam menyediakan akses menuju kepuasan maksimal pemustaka. Efektivitas dan efisiensi perpustakaan diukur dengan indikator kepuasan pemustakanya (Kaushik, 2013: 56). Perpustakaan dengan koleksi dan pelayanan yang berkualitas, berpengaruh pada peningkatan jumlah pemustaka yang puas dalam mengakses layanan perpustakaan. Pada perguruan tinggi seperti Universitas Gadjah Mada, perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai lembaga pengelola informasi yang bermuatan pengetahuan. Salah satu unit penyedia layanan pustaka di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada adalah Unit Referensi dan Terbitan Berkala. Unit tersebut telah mengalami dinamisasi menyesuaikan dengan kebijakan maupun perubahan yang terjadi di perpustakaan, misalnya penataan *layout* ruang pelayanan, validasi, dan kebijakan penyiangan koleksi atau *weeding*.

Untuk memaksimalkan layanan yang diberikan, Unit Referensi dan Terbitan Berkala telah memperluas pilihan dan jenis-jenis layanan pemustaka. Data pemustaka yang memanfaatkan layanan pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Pemustaka yang Memanfaatkan Layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM, 2017

NO.	JENIS LAYANAN	JUMLAH
1.	Rujukan cepat	872 permintaan
2.	Penelusuran informasi <i>online</i> (permintaan melalui email dan WhatsApp)	321 permintaan
3.	Penelusuran informasi <i>on-site</i> (pemustaka datang langsung ke meja petugas)	574 permintaan
4.	Bimbingan pemustaka	913 kali bimbingan
5.	Bimbingan pemakaian sumber referensi	424 kali bimbingan

Sumber: Data diolah, 2018

Untuk menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan telah dilaksanakan pengukuran kualitas pelayanan pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala dengan menggunakan empat belas unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil pengukuran kualitas pelayanan pada unit tersebut adalah BAIK. Ini menunjukkan bahwa unit tersebut mampu mempertahankan kualitas pelayanan, di tengah berbagai perubahan yang terjadi. Meskipun berfokus kepada peningkatan pelayanan, akan tetapi apakah perubahan tersebut sesuai dengan ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan unit belum dapat diketahui. Untuk mengetahui bagaimana ekspektasi mereka, maka perlu dilakukan kajian.

**Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah, bagaimanakah ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM?

**Tinjauan Pustaka**  
**Ekspektasi Pemustaka**

Pemustaka berkunjung ke perpustakaan pada umumnya karena ada suatu kepentingan, kebutuhan informasi, atau ilmu pengetahuan yang akan diketahui (Cahyono, 2014). Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka tersebut, perpustakaan perlu memperhatikan ketersediaan koleksi, kebutuhan informasi, maupun pustakawannya. Seberapa baik layanan yang diberikan, sangat bergantung kepada seberapa baik kegiatan dilakukan oleh pustakawan dan seberapa memadai perpustakaan menyediakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang ada (Ugah dan Arua, 2011).

Lima prinsip dalam perpustakaan mengungkapkan bahwa perpustakaan adalah organisme yang bertumbuh (Ranganathan, 2006). Dalam konteks modern, pernyataan tersebut jelas dicontohkan dengan bentuk-bentuk baru dari sumber informasi dan layanan pemustaka yang mulai menghiasi aktivitas keseharian perpustakaan. Berkembangnya teknologi informasi, internet, bentuk-bentuk baru dari sumber informasi, dan layanan pemustaka tersebut berdampak kepada ekspektasi mereka terhadap layanan perpustakaan yang semakin meningkat (Ram, et.al., 2011).

Ekspektasi dapat didefinisikan sebagai harapan atau keinginan yang pada suatu saat dapat terwujud atau menjadi kenyataan (Pusat Bahasa Indonesia, 2008: 482). Di bidang manajemen, ekspektasi pelanggan banyak dipelajari untuk mengidentifikasi kebutuhan dan memotivasi mereka agar tetap menggunakan produk yang dihasilkan, baik berupa benda berwujud (barang), maupun benda tidak berwujud (layanan) (Lee, 2007). Dengan mempelajari ekspektasi pemustaka terhadap produk baik barang dan jasa/layanan perpustakaan maka perpustakaan akan mengetahui dan menjawab tantangan pemustaka, serta dapat mengatur strategi dalam menyediakan layanan saat ini dan masa yang akan datang.

### **Produk dan Layanan Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM**

Produk merupakan barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu (Pusat Bahasa Indonesia, 2008: 1103). Layanan referensi sering diartikan sama dengan layanan rujukan. Secara etimologi arti pelayanan referensi atau *reference service* adalah membantu para pembaca dengan cara menunjukkan sumber-sumber pengetahuan yang dibutuhkan (Trimo, 1997: 15). Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2008: 33) mendefinisikan pelayanan rujukan sebagai pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat dan atau bimbingan pemakai sumber rujukan, termasuk pemakai sumber rujukan elektronik.

Terbitan berkala, menurut Wulandari (2013: 3), dapat didefinisikan sebagai terbitan berseri yang berkelanjutan dan memiliki frekuensi atau skala waktu tertentu seperti mingguan, bulanan. Sedangkan menurut Lasa HS (1994: 13), terbitan berkala adalah terbitan publikasi

berseri dan berkelanjutan kecuali surat kabar.

Pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM, produk-produk yang dihasilkan berupa:

1. Berwujud benda, meliputi: koleksi referensi dan terbitan berkala dalam bentuk tercetak dan elektronik, paket informasi, sarana penelusuran (indeks, abstrak, katalog), komputer, dan ruang belajar.
2. Berwujud jasa, meliputi jasa referensi atau rujukan, penelusuran informasi, bimbingan pemustaka, jasa informasi terseleksi, dan jasa fotokopi.

Pelayanan referensi Perpustakaan UGM merupakan salah satu unsur penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan bertugas menyediakan dan menyebarluaskan sumber-sumber informasi kepada pemustaka yang membutuhkan jasa rujukan (*reference*). Koleksi referensi tercatat dalam database pengolahan Desember 2017 berjumlah 17.979 judul atau 21.603 eksemplar.

Pelayanan terbitan berkala Perpustakaan UGM memberikan akses terhadap koleksi terbitan berkala baik dalam bentuk cetak dan elektronik. Bentuk cetak, terdiri meliputi surat kabar, majalah, buletin, newsletter, jurnal, dll. Desember 2017, terbitan berkala cetak berjumlah 3.415 judul. Terbitan berkala elektronik, terdiri dari jurnal elektronik hasil alihmedia dan jurnal dalam *database online* dilanggan Perpustakaan UGM. Desember 2017, *database online* dilanggan Perpustakaan UGM berjumlah lebih dari 50 *database*, dapat dilihat pada web Perpustakaan UGM (sumber data *website* Perpustakaan UGM, <http://lib.ugm.ac.id>).

### **Telaah Penelitian Terdahulu**

1. *Emerging Library User Characteristics, Behaviors and Expectations Convergence in Collection Management and Technical Services* (Kaushik, 2013). Penelitian tersebut mengidentifikasi kepuasan pemustaka CCS University- Library, Meerut, berdasarkan kluster profesi. Penelitian berjenis deskriptif kuantitatif dengan metode survei, kepada responden yang mewakili setiap kluster. Analisis menunjukkan, terdapat tiga kluster pemustaka, meliputi mahasiswa, pengajar, dan staf. Tiap-tiap kluster mempunyai perilaku dan ekspektasi yang berlainan terhadap produk dan layanan perpustakaan.
2. *Responding to user's expectation in the library:*

*innovative Web 2.0 applications at JUIT Library* (Ram, Anbu K., dan Kataria, 2011). Penelitian ini menggambarkan hasil eksplorasi terhadap ekspektasi dan kesadaran pemustaka untuk memanfaatkan aplikasi Web 2.0 di *JUIT Library*. Penelitian berjenis deskriptif kuantitatif dengan metode survei kepada 352 responden dari 90 fakultas. Hasil penelitian menunjukkan, aplikasi web 2.0 yang ditawarkan perpustakaan sangat membantu dan telah sesuai dengan ekspektasi mereka dengan tersedianya model pembelajaran yang interaktif, inovatif, dan fleksibel.

3. *Health students' expectations of the ideal educational environment: a qualitative research* (Aghamolaei, et.al., 2004). Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ekspektasi mahasiswa terhadap lingkungan pendidikan yang ideal. Penelitian berjenis deskriptif kualitatif dengan metode sampling teoritis terhadap 8 siswa sekolah kesehatan di Indonesia. Pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur. Hasil menunjukkan, ekspektasi siswa terhadap lingkungan pendidikan ideal kedalam 4 tema utama meliputi atmosfer sekolah, pengajaran, aspek manusia (guru, siswa, dan staf) dan aspek non-manusia (peralatan pendidikan dan lingkungan fisik). Untuk mencapai kondisi ideal, perencanaan pendidikan harus memenuhi ekspektasi siswa atas suasana sekolah, guru, siswa, staf, peralatan pendidikan, dan lingkungan fisik.

Dari uraian di atas, penelitian ini memanfaatkan jenis yang sama dengan ke tiga penelitian di atas, yaitu penelitian deskriptif. Peneliti memanfaatkan metode yang dipergunakan peneliti ke tiga (Aghamolaei, et.al.), yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam semi terstruktur. Sedangkan untuk mendalami ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan perpustakaan, peneliti memanfaatkan penelitian pertama (Kaushik) dan penelitian ke dua (Ram, Anbu K., dan Kataria), mengingat keduanya berada dalam satu bidang, yaitu menganalisis ekspektasi terhadap produk dan layanan perpustakaan.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian kualitatif dapat dipandang sebagai penelitian yang partisipatif (Sujarweni, 2014). Moleong (2013) menjelaskan, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian yang

dilakukan berjenis deskriptif kualitatif karena peneliti bermaksud mendeskripsikan fakta-fakta berdasarkan pandangan partisipan sehingga mampu menghasilkan uraian mendalam tentang ucapan dan perilaku yang diamati dari suatu fakta dan keadaan tertentu.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Sesuai dengan topik yang diteliti, maka penelitian dilaksanakan pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM, dengan alokasi waktu penelitian selama 2,5 (dua setengah) bulan, mulai bulan Juni 2018 hingga pertengahan Agustus 2018.

### **Teknik Sampling**

Pertimbangan sampel sebuah penelitian kualitatif lebih kepada sampel (informan) untuk dapat memberikan informasi- selengkap-lengkapnyanya kepada peneliti (Husada, 2016), sehingga peneliti memilih informan sebagai berikut:

1. Informan adalah pemustaka yang berkunjung dan mendapatkan layanan dan fasilitas pada unit yang diteliti sehingga mereka dapat menceritakan pengalaman dan memberikan pendapat terkait dengan unit yang diteliti, sebanyak 8 orang
2. Narasumber penelitian adalah pustakawan yang bertugas pada unit yang diteliti karena mereka dianggap paling mengetahui terkait dengan unit yang diteliti, sebanyak 3 orang.

### **Sarana dan Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam semi terstruktur, studi dokumen, dan observasi, sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam semi terstruktur, dilakukan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan, bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-idenya.
2. Studi dokumen, dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi dari Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM.
3. Observasi, dilakukan dengan pengamatan bebas, tidak menggunakan instrumen baku, mencatat apa yang menarik, menganalisis, dan membuat kesimpulan.

### **Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber yaitu penggunaan teknik pengumpulan data

yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2016). Data hasil wawancara dicek dengan data hasil wawancara dari sumber yang berbeda, observasi, dan dokumentasi.

### Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian yang akan dilakukan, dituangkan ke dalam bagan alur penelitian di bagian lampiran.

### Analisis dan Interpretasi Data

#### Gambaran Umum Unit

Penelitian dilakukan di Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM yang berada di Gedung L6 Lantai 1. Unit ini menempati ruangan seluas 240 meter persegi. Tingkat rata-rata kunjungan sebanyak 65 pemustaka per hari. Ruang layanan terdiri atas lobi layanan presensi dan loket, jajaran koleksi cetak, meja baca, dan komputer akses internet, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Pemanfaatan Fasilitas Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM, 2017

Fasilitas	Rata-Rata Per Hari
Tingkat kunjungan	65 pemustaka
Pemanfaatan Fasilitas Internet (Komputer)	18 pengakses
Meja baca/belajar	35 pemustaka
Akses koleksi cetak	16 pemustaka

Sumber: Hasil wawancara, data diolah 2018

Petugas pada unit ini terdiri dari tiga orang, yang seluruhnya pustakawan tingkat terampil maupun keahlian. Dari ke tiga pustakawan tersebut, satu orang sebagai penanggung jawab, sedangkan dua pustakawan lain sebagai pelaksana.

### Deskripsi Data

#### Gambaran Umum Informan

Informan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 8 pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan jasa layanan pada unit yang diteliti, dapat dilihat dalam tabel 3.

Tabel 3. Gambaran Umum Informan Penelitian

Kode	Jenjang	Kunjungan	Tujuan
I.1	S2	6 kali/mgg	Mengerjakan tugas, belajar, cari referensi
I.2	S1	3 kali/mgg	Mencari referensi

I.3	S3	6 kali/mgg	Mencari bahan dan menulis disertasi
I.4	S3	6 kali/mgg	Mencari bahan dan menulis disertasi
I.5	D3	1 kali/mgg	Mengerjakan tugas, belajar, cari referensi
I.6	D3	1 kali/mgg	Mengerjakan tugas, belajar, cari referensi
I.7	S2	5 kali/mgg	Minta bimbingan dan mengerjakan tesis
I.8	S1	3 kali/mgg	Mengerjakan tugas, belajar, cari referensi

Sumber: Data diolah, 2018

### Trianggulasi Sumber

Trianggulasi sumber dilaksanakan untuk menguji validitas atau keabsahan data, dengan melakukan observasi dan pengamatan di lapangan, serta melakukan wawancara dengan para petugas unit untuk pengecekan data yang masuk dari informan, dapat dilihat dalam tabel 4 berikut.

Tabel 4. Petugas Unit yang Diwawancarai dalam Trianggulasi Sumber

Kode Informan	Jenis Data
N.1	Kroscek data hasil wawancara dengan informan penelitian
N.2	Data-data statistik dan data di lapangan
N.3.	Data-data statistik dan data di lapangan

Sumber: Data diolah, 2018

### Pembahasan

#### 1. Pengetahuan pemustaka terhadap ruangan unit

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa mereka mengetahui ruangan yang saat itu mereka kunjungi adalah ruangan Referensi dan Jurnal. Mereka berpendapat, istilah Terbitan Berkala kurang familiar, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...ruang referensi dan jurnal. Saya tahunya disini ruang jurnal, bukan ruang terbitan berkala. Kalau terbitan berkala saya malah kurang begitu memahami...” (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

#### 2. Pengetahuan pemustaka terhadap koleksi dan layanan unit

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa mereka mengetahui koleksi dan layanan unit yang informasinya mereka peroleh dari pustakawan yang bertugas, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...tahu karena pernah dijelaskan sama petugas yang duduk di depan disini koleksinya apa saja, layanannya apa saja...” (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

“...saya kurang faham (istilah terbitan berkala), tahunya kalau cari kamus ya di ruangan ini, cari jurnal di ruangan ini...” (Wawancara dengan I.7, 5 Juni 2018)

### 3. Ekspektasi terhadap suasana ruang layanan

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa ruang layanan perlu lebih ditingkatkan lagi kenyamanannya, sebagai berikut.

- a. Informan mempunyai ekspektasi agar ruangan lebih dijaga ketenangannya karena masih ada beberapa pengunjung yang memanfaatkan ruangan untuk berdiskusi, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...suasananya sudah cukup mendukung, cuma kadang-kadang ada pengunjung yang diskusi dan suaranya mengganggu. Jadi mungkin tulisan area tenang perlu diletakkan di depan, atau mungkin petugas perlu lebih proaktif mengingatkan...”

(Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

- b. Informan mempunyai ekspektasi agar ruang layanan perlu dibuat agar lebih terlihat dari pintu masuk, lampu penerangan, tanda/sign yang jelas dan penataan rak yang lebih longgar, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...ruangan kurang eye catching, yang tertangkap duluan malah toiletnya, petugasnya terlalu masuk ke timur. Ekspektasi saya, ruangan perlu dilayout kembali agar lebih terlihat dari luar...”

(Wawancara dengan I.7, 5 Juni 2018)

“...penataan rak jurnal terlalu sempit jaraknya atau berdekatan, cahaya kurang masuk, ruangan jadi suram. Perlu ditata ulang lagi dan tanda/ sign yang ada di pintu depan perlu diperjelas...”

(Wawancara dengan I.8, 6 Juni 2018)

### 4. Ekspektasi terhadap perabot ruang layanan

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa perabot ruang layanan kurang sesuai dengan ekspektasi mereka, tidak seragam atau tidak senada, kurang kekinian, dan warnanya tidak cerah, sehingga ekspektasi mereka adalah perabot yang senada atau seragam, kekinian dan berwarna cerah, sebagai berikut.

“...perbotnya kurang kekinian dan tidak seragam, ekspektasi saya, perabot lebih kekinian dan seragam/senada...” (Wawancara dengan I.7, 5 Juni 2018)

“...rak buku perlu dibuat eye catching, tidak perlu beli yang baru, mungkin cukup dicat saja yang lebih cerah...” (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

“...perbotnya perlu dibuat yang warnanya senada agar kelihatan lebih bagus...” (Wawancara dengan I.4, 7 Juni 2018)

### 5. Ekspektasi terhadap interior ruang layanan

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa interior ruang layanan masih belum sesuai dengan ekspektasi mereka. Mereka menginginkan ruangan yang lebih nyaman, *welcome* dan *eye catching* atau terlihat dari luar, jelas dan tertata sehingga koleksi mudah ditemukan, dengan interior yang lebih kekinian.

“...ekspektasi saya, ke depan unit ini perlu memikirkan desain yang lebih sesuai, seperti membuat meja petugas tampak dari depan (pintu masuk) dan perlu penataan kembali. Pencahayaan yang di jurnal cetak kurang, jadi perlu ditambah penerangannya. Penataan jurnal dan buku cetak juga belum urut, perlu sering dicek dan diurutkan kembali...” (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

“...karpet sering berdebu, mungkin perlu lebih sering dibersihkan saja. Dinding atau tembok terutama di sebelah utara jelas perlu dicat ulang lagi karena sudah banyak yang mengelupas...” (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

### 6. Ekspektasi terhadap fasilitas wifi

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa meskipun sesuai ekspektasi, mereka menginginkan agar fasilitas tersebut selalu dicek secara berkala, mengingat aksesnya yang sering mengalami *trouble* atau lambat ketika banyak yang menggunakan, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...sudah sesuai dengan ekspektasi saya...” (Wawancara dengan I.3 dan I.4, 7 Juni 2018)

“...kadang-kadang lambat atau tidak stabil, perlu diperhatikan lagi ke depannya...” (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

### 7. Ekspektasi terhadap fasilitas komputer akses internet

Hasil pengamatan dan wawancara dengan informan

menunjukkan bahwa bahwa fasilitas komputer akses internet belum sesuai dengan ekspektasi mereka, sering mengalami kendala dalam koneksi internet, perlu sering dicek konektivitasnya, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...komputernya sering trouble, jadi ekspektasi saya kalau bisa tidak ada trouble, koneksinya lancar, jadi petugas perlu mengeceknya secara berkala..."*  
(Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

#### **8. Ekspektasi terhadap petugas pelayanan/pustakawan**

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa petugas pelayanan sudah sesuai dengan ekspektasi mereka. Meskipun demikian, mereka menginginkan agar petugas perlu lebih ramah, dan ke depannya perlu adanya kejelasan nama, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...petugasnya cukup baik dan ramah, sesuai dengan ekspektasi saya, cuma mungkin perlu tanda pengenal yang selalu dipasang saja..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

#### **9. Ekspektasi terhadap jasa layanan**

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa jasa layanan yang ada pada unit tersebut sudah sesuai dengan ekspektasi mereka, meskipun mereka berharap agar ke depannya perlu ada kejelasan terkait dengan prosedur atas jasa pelayanan yang diberikan, maupun ketentuan tarif jasa layanan, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...kadang-kadang saya nggak jelas gimana kalau mau fotokopi atau minta tolong ke petugas karena prosedurnya nggak jelas, ekspektasinya, mungkin perlu prosedur yang jelas atau mungkin ketentuannya diperjelas saja..."* (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018) *"...tarif layanan tidak jelas, harapannya, perlu ditempel di lokasi yang mudah diakses atau dibaca..."* (Wawancara dengan I.8, 6 Juni 2018)

#### **10. Informasi atas koleksi cetak**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa informan kurang memahami tata letak koleksi cetak, kode-kode yang membingungkan, kesulitan dan perlu waktu lama untuk mencari jurnal. Ekspektasi mereka, perlu penataan dan informasi yang lebih detail lagi, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...tahu, dari petugasnya dan dari katalog. Tapi untuk mencari artikelnya belum bisa karena tidak tahu kode-*

*kodenya dan gimana cara mencarinya (maksudnya mencari bentuk cetak yang tersedia di jajaran rak)..."*  
(Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

#### **11. Kebermanfaatan koleksi cetak**

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa koleksi cetak masih tetap perlu dipertahankan, karenatidak nyaman dengan komputer, dapat diakses ketika sedang *offline*, dan ketersediaan buku-buku referensi dan majalah cetak yang berisi gambar-gambar menarik sebagai hiburan, sebagai berikut.

*"...masih bermanfaat... tidak semua orang nyaman dengan komputer atau file..."* (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

*"...koleksi cetak dipertahankan karena lebih nyaman dibaca, bisa untuk melengkapi koleksi online (elektronik), dan kalau sedang offline koleksi cetak masih bisa diakses..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

*"...masih banget...perlu dikoleksi, karena untuk kamus direktori lebih enak yang cetak ya...kalau listrik mati nggak bisa cari ...katalognya nggak bisa di akses..."*(Wawancara dengan I.5, 4 Juli 2018)

*"...kalau saya lelah mengerjakan tugas, saya sering membaca dan melihat -lihat gambar yang sebagian saya temukan di buku referensi, membaca majalah, atau koran..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

#### **12. Ekspektasi terhadap koleksi cetak yang tersedia**

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa perlu tambahan atau *update* koleksi cetak dengan edisi-edisi baru, katalog koleksi cetak lebih informatif, dan proses *update* terbitan berkala lebih dipercepat, sebagai berikut.

*"...perlu ditambah dengan edisi-edisi yang lebih baru. Majalah yang dilanggan kadang-kadang datangnya/tersedia di rak kurang cepat, ke depannya diusahakan untuk lebih cepat update-nya"* (Wawancara dengan I.8, 6 Juni 2018)

*"...ekspektasi saya, koleksi cetak perlu diupdate, katalog dilengkapi bibliografinya, gambar sampul atau abstraknya. Perlu ditambah edisi terbaru, update majalah kurang cepat, perlu ditambah majalah/tabloid hiburan."* (Rangkuman wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018; I.3, I.4, 7 Juni 2018; dan I.8, 6 Juni 2018)

### 13. Ekspektasi terhadap koleksi terbitan berkala dan referensi elektronik

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa perlu tersediadatabase khusus jurnal yang diterbitkan di lingkungan UGM dan koleksi elektronik yang dapat diakses dan didownload dengan mudah oleh pemustaka, sebagai berikut.

*"...ekspektasinya, perlu satu database yang khusus mengelola jurnal online terbitan UGM..."* (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

*"...kadang-kadang referensi yang saya cari purchase dan saya tidak tahu gimana caranya agar bisa download. Mungkin petugas bisa mengusulkan referensi tersebut untuk bisa didownload..."* (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

*"...ekspektasi saya agar koleksi dari database dilanggan perpustakaanseuruhnya bisa diakses dan didownload fulltextnya, karena kita mahasiswa S3 perlu banyak sekali referensi jurnal, kadang-kadang ketemuanya abstraknya saja, fulltext-nya tidak ada..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

### 14. Ekspektasi pemustaka terhadap jasa layanan unit secara keseluruhan

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan ekspektasi mereka terhadap jasa layanan unit secara keseluruhan, sebagai berikut.

#### a. Ekspektasi pemustaka terhadap layanan pemustaka

Unit Referensi dan Terbitan Berkala perlu melengkapi jasa layanan yang saat ini telah tersedia dengan jasa layanan lainnya, seperti jasa scan atau print, terjemahan abstrak dan olah data, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...ke depannya perlu layanan scan karena referensinya ada yang gambar-gambar, kalau dicopy agak nggak jelas..."* (Wawancara dengan I.1, 4 Juni 2018)

*"...perlu layanan print dan scan..."* (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

*"...ekspektasinya, ada layanan membuat terjemahan abstrak dan olah data, bisa kerjasama dengan mahasiswa, alasannya, unit ini menyediakan layanan pencarian bahan referensi yang ituterkait dengan pelaksanaan penelitian..."* (Wawancara dengan I.8, 6 Juni 2018)

#### b. Ekspektasi pemustaka terhadap waktu pelayanan. Unit Referensi dan Terbitan Berkala perlu menambah perpanjangan jam pelayanan, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...ekspektasinya, jam buka unit ini diperpanjang karena kita perlu tempat yang enak dan nyaman..."* (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

*"...Jam buka perlu ditambah, biasanya kita produktif ketika pagi, lalu siangnya istirahat, kemudian sore sampai malam kita fresh lagi untuk kembali mengerjakan..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

*"...ekspektasi saya, jam layanan kalau dapat lebih diperpanjang terutama ketika akan ujian..."* (Wawancara I.7, 5 Juni 2018)

#### c. Ekspektasi pemustaka terhadap ruang layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala perlu memfungsikan kembali Ruang Baca eks Layanan NBC, perlumenyediakan ruangan untuk kepentingan khusus, seperti ruang kesehatan, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...ruang yang dulu NBC perlu difungsikan kembali, karena suasananya enak, santai, bisa selonjor kalau merasa capai, dan dapat bersosialisasi antar pengunjung, nggak seperti sekarang, kesannya sendiri-sendiri (duduknya)..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

*"...ekspektasinya, ada ruang kesehatan untuk keperluan ketika kita akan memakai obat gosok atau koyo..."* (Wawancara dengan I.4, 7 Juni 2018)

Secara keseluruhan, informan mempunyai ekspektasi terhadap ruangan atau tempat yang nyaman dan representatif untuk belajar dibandingkan dengan sarana lain seperti akses terhadap buku cetak, sebagaimana hasil wawancara berikut.

*"...ekspektasi saya, agar ruangan dijaga supaya lebih tenang lagi... suasana ruangan diharapkan agar dibuat lebih cerah..."* (Wawancara dengan I.3, 7 Juni 2018)

*"...ruangan lebih bersih, nyaman, tembok dicat ulang, dan taman di luar ruangan juga perlu dipercantik..."* (Wawancara dengan I.4, 7 Juni 2018) *"ekspektasi saya, ke depan ruangan lebih nyaman, perlu ditata ulang, dan sign perlu diperjelas..."* (Wawancara dengan I.7, 5 Juni 2018)



- d. Ekspektasi pemustaka terhadap koleksi  
Unit Referensi dan Terbitan Berkala perlu mengelola koleksi yang sejenis dengan karya-karya ilmiah, termasuk di dalamnya jurnal-jurnal ilmiah, ke dalam satu unit pelayanan, mengingat sifat dan isi keduanya yang hampir mirip, sebagaimana hasil wawancara berikut.

“...saya kira KKI masuk ke jurnal, ternyata dipisah. Padahal jenisnya kan sama, dan sama-sama tidak dipinjamkan. Ekspektasinya, perlu memikirkan desain yang lebih sesuai...”  
(Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

“...ekspektasi saya, kalau bisa, koleksi yang sejenis seperti KKI dijadikan dalam satu unit atau pengelolaan, karena jurnal itu kan isinya juga karya ilmiah, sama-sama tidak dipinjamkan, dan sama-sama dapat dijadikan sebagai bahan penulisan ilmiah...” (Wawancara dengan I.2, 6 Juni 2018)

## Penutup

### Kesimpulan

1. Ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM dapat dikatakan lebih tinggi daripada produk

dan layanan yang disediakan oleh unit tersebut.

2. Ekspektasi pemustaka terhadap jasa layanan secara keseluruhan pada Unit Referensi dan Terbitan Berkala meliputi jasa layanan yang lebih lengkap, waktu pelayanan yang lebih panjang, ketersediaan ruang pelayanan yang lebih nyaman dan representatif, dan manajemen atau pengelolaan koleksi yang lebih sesuai, mudah diakses, dan ditemukan.

### Saran

1. Pemustaka yang datang berkunjung ke Unit Referensi dan Terbitan Berkala Perpustakaan UGM bukan semata-mata untuk mengakses koleksi atau layanan saja, namun lebih kepada ketersediaan ruangan yang nyaman dan representatif untuk mendukung tugas-tugas dan pembelajaran yang sedang dikerjakan. Sehubungan dengan hal tersebut, Perpustakaan UGM perlu menindaklanjuti temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai langkah awal untuk melakukan penelitian sejenis, sehingga perlu penelitian lebih lanjut terkait dengan ekspektasi pemustaka terhadap Produk dan Layanan Perpustakaan UGM.

---

## Daftar Pustaka

---

- Aghamolaei, T., et.al., (2004). “Health students’ expectations of the ideal educational environment: a qualitative research” *Journal of Advances in Medical Education and Professionalism*, 2(4), 151-157.
- Cahyono, Teguh Yudi, (2018). Peranan User Education dalam Memahami Kepuasan dan Kebutuhan Pemustaka. *Perpustakaan Digital Universitas Negeri Malang* Diakses tanggal 27 Maret 2018 dari <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfteguh/user%20education.pdf>
- Departemen Pendidikan Nasional. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, Ed. Ke-3, Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- Husada, Wildana, (2016). *Teknik Sampling pada Penelitian Kualitatif*. Diakses tanggal 25 April 2018 dari <https://www.ilmubahasa.net/2016/12/teknik-sampling-penelitian-kualitatif.html#>
- Kaushik, Anupama, (2013). “Emerging Library User Characteristics, Behaviors and Expectations Convergence in Collection Management and Technical Services: A Case Study of C.C.S. University, Meerut” dalam *International Journal of Pharmaceutical Science Invention*, www.ijpsi.org, 2(6), June 2013, pp. 55. Diakses tanggal 26 Maret 2018 dari [http://www.ijpsi.org/Papers/Vol2\(6\)/Version-1/K0261055067.pdf](http://www.ijpsi.org/Papers/Vol2(6)/Version-1/K0261055067.pdf)
- Kaushik, Anupama, (2013). “Emerging Library User Characteristics, Behaviors and Expectations Convergence in Collection Management and Technical Services: A Case Study of C.C.S. University, Meerut” dalam *International Journal of Pharmaceutical Science Invention*, 2(6), Juni 2013, 55-67.

- Kumar, B. Ravi dan Phil, M., (2009). "User Education in Libraries" dalam *International Journal of Library and Information Science*, 1(1) pp. 001-005 June, 2009, Diakses tanggal 27 Maret 2018 dari [http://www.academicjournals.org/article/article1380016674\\_Kumar%20and%20Phil.pdf](http://www.academicjournals.org/article/article1380016674_Kumar%20and%20Phil.pdf).
- Lasa Hs, (1994). *Pengelolaan Terbitan Berkala*, Yogyakarta: Kanisius.
- Lee, Seongsin, (2007). "Vroom's expectancy theory and the public library customer motivation model" dalam *Library Review*, 56(9), 788-796.
- Mardiastuti, Aprilia, (2011). *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, Skripsi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, (2018). *Database, Jurnal, dan Buku Elektronik Online* melalui [http://lib.ugm.ac.id/ind/?page\\_id=194](http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=194), tanggal 25 April 2018.
- Pusat Bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional, (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
- Ram, Shri, J.P. Anbu K., and Sanjay Kataria, (2011). "Responding to user's expectation in the library: innovative Web 2.0 applications at JUIT Library: A case study" dalam *Program: electronic library and information systems*, 45(4), pp. 452-469.
- Ranganathan, S.R., (2006), *Five Laws of Library Science*, Delhi: Ess Ess Publications, melalui <https://books.google.co.id/> tanggal 25 April 2018.
- Subarsono, A.G., (2006). "Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan" dalam *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah. Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Trimmo, Soejono, (1997). *Reference Work Dan Bibliography: Buku Panduan Dengan Sistem Modular*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ugah, Akobundu dan Arua, Uche, (2011). "Expectancy Theory, Maslow's Hierarchy of Needs, and Cataloguing Departments" dalam *Library Philosophy and Practice*. Diakses tanggal 25 April 2018 dari <http://unllib.unl.edu/LPP/>
- Wulandari, Dian, (2007). *Layanan Referensi Perpustakaan Pada Era Informasi: Menjalankan Pungsi Pendidik Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi* dalam *Visi Pustaka*, 9(1), 25.